

10. SISTEMA DE CALIFICACIÓN (APARTADO EXPUESTO EN www.iescondestable.es)

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

En la siguiente tabla se presentan los criterios de evaluación (CCEE) de cada resultado de aprendizaje (RRAA) y los respectivos instrumentos empleados:

Categoría básico: B o vacío	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	%Nota final	UT
1. Obtiene la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones.			16,67%	UT1
B	a. Se han identificado los agentes y organismos implicados en el mercado nacional e internacional en el transporte de mercancías y viajeros	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	b. Se han determinado los aspectos básicos de la normativa reguladora de la actividad económica del sector	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c. Se han analizado las variables que condicionan la	Prueba escrita y/o		



	evolución del mercado de transporte.	actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d. Se ha seleccionado información relevante de las variables de la oferta y demanda del servicio de transporte.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	e. Se han utilizado técnicas de investigación de mercados para la obtención de información.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	f. Se han identificado los aspectos clave de la operativa y necesidades de los clientes de los servicios de transporte.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	g. Se han diferenciado y segmentados los distintos tipos de clientes del servicio de transporte según su perfil y necesidades.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	h. Se han utilizado aplicaciones informáticas para la obtención, tratamiento de la información y presentación de resultados.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición		



		oral		
2. Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing			16,67%	UT2
B	a. Se han caracterizado las variables esenciales de las políticas de marketing aplicadas a las particularidades de distintos tipos de servicios de transporte .	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		.
B	b. Se han seleccionado las variables de marketing-mix en función de distintos tipos de servicios de transporte y diferentes tipos de clientes.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c. Se han determinado los medios y acciones para la promoción de distintos tipos de servicios de transporte.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d. Se han evaluado las ventajas de las distintas acciones de marketing directo aplicables.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e. Se han definido las variables e información más relevante de los servicios de transporte para su	Prueba escrita y/o actividades y/o observación		



	comercialización y promoción.	y/o exposición oral		
	f. Se han analizado las diferencias existentes en distintos anuncios y promociones de servicios de transporte.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g. Se han evaluado las ventajas e inconvenientes del anuncio/inserción de la prestación de servicios de transporte en distintos medios publicitarios.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
3. Planifica el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta			16,67%	UT3
B	a. Se han identificado las características y necesidades del cliente.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b. Se ha organizado la información obtenida del cliente.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c. Se ha determinado la cartera de clientes objetivo.	Prueba escrita y/o actividades		



		y/o observación y/o exposición oral		
	d. Se han determinado las necesidades del departamento de ventas .	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	e. Se ha establecido el plan de ventas adaptado a la necesidad de servicio y requisitos del cliente.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	f. Se ha planificado el proceso de actuación en la presentación a concursos de contratación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	g. Se ha programado el calendario y condiciones de las actuaciones comerciales.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	h. Se han establecido los mecanismos de control para el seguimiento del proceso de venta.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		



	i. Se han utilizado aplicaciones informáticas en la gestión del proceso de venta.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
4. Programa la negociación del servicio de transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.			16,67%	UT4
	a. Se han establecido los parámetros para la elaboración de un presupuesto de prestación de servicios .	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b. Se ha elaborado un presupuesto de prestación de servicio de transporte .	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	c. Se han caracterizado la venta y la negociación .	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d. Se han aplicado técnicas de comunicación en el proceso de negociación con clientes	Prueba escrita y/o actividades y/o observación		



		y/o exposición oral		
	e. Se han aplicado técnicas y estrategias de negociación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	f. Se han diferenciado las fases del proceso de negociación de la venta del servicio.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g. Se han determinado las condiciones de la prestación del servicio de transporte de mercancías o viajeros.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	h. Se ha redactado el contrato de prestación del servicio de transporte.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
5. Define las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de transporte.			16,67%	UT5
B	a. Se ha valorado la importancia de la calidad en la prestación del servicio para la empresa y el usuario	Prueba escrita y/o actividades y/o observación		



		y/o exposición oral		
B	b. Se han determinado los factores que influyen en la valoración del servicio prestado al cliente y/o usuario.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c. Se han establecido los criterios e indicadores relevantes para la prestación de un servicio de calidad en el transporte	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d. Se han seguido los protocolos establecidos para el seguimiento de la prestación del servicio.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e. Se han detectado las incidencias producidas en la prestación del servicio de transporte de mercancías y/o viajeros	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f. Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g. Se han utilizado sistemas de	Prueba escrita		



	información y comunicación en la relación con el cliente.	y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
6. Resuelve las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes			16,67%	UT6
B	a. Se han delimitado las funciones del departamento de atención al cliente en empresas	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b. Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c. Se han distinguido los elementos de la queja/reclamación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d. Se han aplicado las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e. Se ha localizado la información que hay que suministrar al	Prueba escrita y/o actividades		



	cliente.	y/o observación y/o exposición oral		
	f. Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
B	g. Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	h. Se ha aplicado la normativa en materia de consumo para la resolución de la queja o reclamación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		

Los contenidos de carácter práctico se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones de casos prácticos empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como instrumentos de evaluación mientras que los criterios de matiz teórico se evaluarán, principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de trabajos específicos.

Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos, se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre, según el profesor decida, que permitan evaluar los contenidos de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos contenidos de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor pues no se recogerán entregas fuera de plazo, salvo causa justificada.



Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA).

- Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
- Para que un RRAA se considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio ≥ 5
- Para superar el módulo el alumno debe tener aprobados todos y cada uno de los RRAA (nota superior a 5).
- Excepcionalmente, si a algún alumno/a le quedara únicamente pendiente un RRAA se tendrá en consideración el trabajo progresivo llevado a cabo a lo largo del curso, mediante los instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Si algún alumno/a se comprueba que está copiando en un examen, se le pondrá un suspenso, se le recogerá el mismo e ira a la recuperación con el contenido que se esté evaluando en ese momento.
- En los exámenes los alumnos/as dejen sus teléfonos móviles así como cualquier dispositivo tecnológico (relojes, auriculares,) apagado. En caso de ser descubierto utilizando cualquier tecnología, se le retirara el examen y quedara penalizado con una calificación igual a 0.
- Las pruebas y/o actividades que se realizan en un plazo o fecha determinado no se repetirán si el alumno/a no justifica su falta de entrega o asistencia. En este caso el alumno/a recuperara dicha prueba o actividad en la fecha marcada para la recuperación de cada evaluación. Únicamente se repetirán pruebas y/o actividades en otra fecha distinta a la recuperación de la evaluación cuando se presente un justificante oficial acreditado (médico, tráfico, juzgados,)
- Para calificar cada RRAA se usarán los mismos instrumentos de evaluación indicados anteriormente.

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL.	% PESO 2ªEVAL.	% PESO 3ªEVAL.	% PESO EVAL. ORDINAR IA
1. Obtiene la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones	33,33%			16,67%
2. Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing	33,33%			16,67%
3. Planifica el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta.	33,33%			16,67%
4. Programa la negociación del servicio de transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.		33,33%		16,67%
5. Define las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de acuerdo con criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de transporte.		33,33%		16,67%



6. Resuelve las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes.		33,33%		16,67%
	50%	50%		100%

Criterios de recuperación

Estas actividades podrán consistir, en la realización de una prueba escrita, la resolución de preguntas tipo test, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios o exposiciones. Es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5).
- Excepcionalmente si a algún alumno/a le quedara únicamente pendiente un RRAA se tendrá en consideración el trabajo progresivo llevado a cabo a lo largo del curso, mediante los instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.



- Los RRAA se evaluarán de 0 a 10, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación, y por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Se realizará una recuperación antes de la primera y de la segunda convocatoria ordinaria con los RRAA pendientes de superar.

Los alumnos que no hayan superado el módulo tras las evaluaciones parciales tendrán ocasión de hacerlo en primera convocatoria ordinaria del curso y de no superar el módulo en esta convocatoria tendrán que evaluarse de nuevo en la segunda convocatoria ordinaria.

Para ellos se **entregará un plan de recuperación individualizado** en el que se indicará los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

Procedimiento de pérdida de evaluación continua

La Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/14361] establece en su Artículo 4 lo siguiente:

- La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.
- La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. **Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.** Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.
- Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
- El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de la horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente,



impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.

- El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

Pruebas a realizar por la pérdida de evaluación continua:

- Prueba objetiva teórico-práctica
- Si el profesor lo cree conveniente puede además solicitar al alumno la entrega de ejercicios o algún trabajo específico.

11. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:

Atención a la diversidad de ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado al que hemos hecho referencia anteriormente y con los que me encontraré inevitablemente en todos los cursos, estableceré dos tipos de actividades concretas, unas serán de refuerzo y otras de ampliación, en concreto:

- Si se aprecia la existencia de alumnos/as con un ritmo más acelerado de aprendizaje, se les propondrá actividades de ampliación, que generalmente consistirán en la realización de alguna investigación referente a los contenidos que se estén trabajando para motivarles y que se impliquen en su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Si se aprecia alumnos/as con posibles dificultades de aprendizaje (ritmo más lento), se les propondrá la realización de actividades de refuerzo, que los introduzca en los contenidos de la materia y les ayude a seguir el ritmo de la clase con menor dificultad.

Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:

Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.

Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los alumnos y alumnas.

Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.

Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

Se tendrán en cuenta las necesidades de los alumnos ACNEAES y ACNEES, a la hora del desarrollo y la implementación de la programación del módulo formativo. Cualquier actuación será coordinada por el Departamento de Orientación.

El carácter abierto y flexible del currículo tiene por objeto atender a la diversidad del alumnado, teniendo en cuenta también lo establecido en el Decreto de Inclusión 85/2018 de la JCCM.